

ASIAKASREKISTERIN KESKITTÄMINEN

Hajautettu vai keskitetty toimintamalli?



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, Liiketalous

Syksy, 2017

Petri Mäkinen

Liiketalouden koulutusohjelma
Visamäki

Tekijä	Petri Mäkinen	Vuosi 2017
Työn nimi	Asiakasrekisterin keskittäminen, Hajautettu vai keskitetty toimintamalli?	
Työn ohjaaja/t	Sari Hanka	

TIIVISTELMÄ

Työn tarkoituksena on selvittää kannattaako toimeksiantajan keskittää asiakasrekisterin ylläpidon tehtävä yhteen palveluryhmään. Nykyisessä toimintamallissa jokainen laskutusta hoitava ryhmä tekee myös asiakasrekisterin ylläpidon tehtäviä.

Toimeksiantaja haluaisi helpottaa ja selkeyttää työtehtäviä keskittämällä asiakasrekisterin ylläpidon yhteen palveluryhmään. Nykyisissä ryhmissä ei ole tarpeeksi aikaa ja osaamista, jotta ylläpito olisi sujuvaa.

Toimeksiantaja on Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus, lyhemmin Palkeet. Kyseisestä organisaatiosta ja asiakasrekisterin ylläpidossa käytettävästä järjestelmästä olen kertonut lyhyesti ensin. Myös digitalisaatiosta käydään lyhyesti, koska käsite koskettaa hyvin paljon nykyaikaista taloushallintoa ja sen kehittämistä.

Asiakasrekisterin ylläpidon prosessin käyn tarkkaan läpi, jotta saadaan hyvä yleiskäsitys millainen prosessi yhden asiakastiedon perustaminen ja muokkaaminen järjestelmään on.

Lopuksi vertaillaan hajautettua ja keskitettyä toimintamallia. Otan molempien toimintamallien hyvät ja huonot puolet huomioon ja lopuksi pääsen johtopäätökseen kannattaako asiakasrekisterin ylläpidon keskittäminen yhteen ryhmään vai ei.

Avainsanat Asiakasrekisteri, laskutus, digitalisaatio

Sivut 32 sivua

Degree Programme in Business and Administration
Visamäki

Author	Petri Mäkinen	Year 2017
Subject	Centralization of customer register, diverse or centralized operation model?	
Supervisors	Sari Hanka	

ABSTRACT

The purpose of the thesis is to find out if it is worthwhile to centralize the upkeep of customer register to one service group. Currently the upkeep is performed by the same group that handles invoicing.

The client would like to facilitate and clarify the work process easier and more distinct by centralizing the upkeep of customer register to one service group. There is too little time and know-how in the current service groups for the upkeep to be proficient.

The client of the thesis is The Finnish Government Shared Services Centre for Finance and HR (Palkeet). The organization and their information system are first briefly introduced and then it is discussed how digitalization affects modern financial management and its development.

The process of the upkeep of customer register is discussed in detail in order to gain a general view of how customer information is maintained in the system.

Finally, the diverse and the centralized operation models are compared. All the pros and cons of both models are considered so that it is possible to draw a conclusion whether the centralization is a good idea or not.

Keywords Customer register, invoicing, digitalization

Pages 32 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	VALTION TALOUS- JA HENKILÖSTÖHALLINNON PALVELUKESKUS.....	2
2.1	Yleistä toimeksiantajasta.....	2
2.2	Kieku-järjestelmä.....	3
2.3	Digitalisaatio.....	4
3	ASIAKASREKISTERI PALKEISSA	6
3.1	Asiakastietojen ylläpito	6
3.2	Asiakasrekisteriin liittyvät käsitteet	6
3.3	Asiakasrekisterin asiakastyypit.....	8
3.4	Asiakasrekisterin päivityslomakkeen käsittely.....	9
3.5	Asiakastietojen tarkistaminen.....	9
3.6	Asiakastietojen etsiminen Kiekussa	10
3.7	Asiakasryhmät ja asiakasluokat.....	13
3.8	Asiakastietojen perustaminen	14
4	TOIMINTAMALLIEN VERTAILU	25
4.1	Hajautettu toimintatapa	25
4.2	Keskitetty toimintatapa.....	26
4.3	Toimintatapojen vertailu.....	28
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	30
	LÄHTEET	32

1 JOHDANTO

Työn tarkoituksena on selvittää kannattaako toimeksiantajan keskittää asiakasrekisterin ylläpidon tehtävä yhteen palveluryhmään. Nykyisessä toimintamallissa jokainen laskutusta hoitava ryhmä tekee myös asiakasrekisterin ylläpidon tehtäviä. Aiemmin asiakastiedon perustamisen tai päivittämisen hoiti sama henkilö joka kyseessä olevan asiakasviraston laskutus-takin, mutta nyt on siirrytty keskitetympään malliin ryhmässä. Asiakasrekisteriä hoitaa tällä hetkellä pääasiassa vain yksi henkilö. Toimintamallit voivat toki hieman erota ryhmittäin, mutta pääasiassa toimitaan näin.

Toimeksiantaja haluaisi helpottaa ja selkeyttää työtehtäviä keskittämällä asiakasrekisterin ylläpidon yhteen palveluryhmään. Nykyisissä ryhmissä ei ole tarpeeksi aikaa ja osaamista, jotta ylläpito olisi sujuvaa. Osaajakin löytyy mutta ryhmissä on periaatteena kierrättää työtehtäviä ja asiakasrekisteri on työtehtävänä isompi ja hankalampi perehdyttää uusille tekijöille. Tämän asian helpottamiseksi yksi ryhmä voitaisiin kouluttaa käsittelemään kaikki pyynnöt koko organisaation osalta. Näin toimitaan jo toimittajarekisterin osalta. Tosin toimittajarekisteriä ei voi ylläpitää sama henkilö, joka käsittelee ostolaskuja, eli oma ryhmä on tässä tapauksessa lähes pakon sanelema. Vaikka laskutusta ja asiakasrekisteriä voikin tehdä sama henkilö, niin tästä toimintamallista kuitenkin halutaan irtautua.

Hajautettu, eli nykyinen, toimintamalli on tarkoitus käydä läpi ja verrata sitä keskitettyyn, eli haluttuun toimintamalliin. Todennäköisesti kyseinen työtehtävä siirtyisi samaan ryhmään, jossa toimittajarekisteriä ylläpidetään, koska työtehtävät ovat hyvin samankaltaisia eikä mitään ns. vaarallista työyhdistelmää pääsisi kuitenkaan muodostumaan. Työn laatukin mahdollisesti paranisi, mikäli ylläpitoa tekisivät henkilöt jotka ovat erikoistuneet kyseiseen työtehtävään.

Keskittäminen ei saisi heikentää tehokkuutta, vaan mielellään parantaa sitä. Huomioon tulee toki ottaa se, että työtehtävän siirtyminen vie oman aikansa ja tehokkuuden parannus ei voi näkyä heti. Tulee siis arvioida kuinka prosessi tulisi toimimaan, kun perehdytykset ja muut mahdolliset toimenpiteet ovat tehty ensin.

Oman analysoinnin lisäksi on tarkoitus selvittää muiden työntekijöiden näkemyksiä asiasta ja yhdistää kaikki hyvät ja huonot puolet sekä hajaute-tusta että keskitetystä toimintamallista. Muiden ajatuksia olen pyytänyt kirjallisena tai ottanut muistiin keskustelujen yhteydessä. Mikäli todetaan että keskittäminen kannattaa, tulee monen työntekijän työnkuva muuttu-maan. Monesta laskutusryhmästä lähtee yksi työtehtävä ja todennäköi-sesti toimittajarekisteriryhmään siirtyy myös asiakasrekisterin ylläpito. Mi-käli taas todetaan, ettei keskittäminen kannata, toimenpiteitä ei tällöin luultavasti tehdä. Kyseessä on siis tutkimuksellinen kehittämistyö.

2 VALTION TALOUS- JA HENKILÖSTÖHALLINNON PALVELUKESKUS

Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus, lyhemmin Palkeet, on merkittävä valtiovarainministeriön hallinnonalalla toimiva konsernipalveluja tuottava organisaatio. Palkeiden tavoite on edistää julkishallinnon toimivuutta tarjoamallaan laadukkailla ja kustannustehokkailla talous- ja henkilöstöhallinnon tuki- ja asiantuntijapalveluillaan. Palveluja tuotetaan noin 650 ammattilaisen voimin virastoille, laitoksille ja rahastoille sekä noin 73 000 yksittäiselle palkansaajalle.

2.1 Yleistä toimeksiantajasta

Valtion talous- ja henkilöstöhallintoa tehostava palvelukeskusmalli syntyi 2000-luvun alussa. Palvelukeskus helpottaa asiakkaiden hallinnon arkea yhteisillä toimintatavoilla sekä asiantuntevilla ja luotettavilla palveluilla ja antaa asiakkailleen mahdollisuuden keskittyä omaan ydintoimintaansa. Visiona on olla vaikuttava suunnannäyttävä hallinnon palveluratkaisuissa.

Palvelutuotannon perustana on palveluhenkisyys, kumppanuus, tehokkaat sähköiset prosessit ja kustannustehokkuus. Palveluita ja prosesseja kehitetään yhteistyössä Valtiovarainministeriön, Valtiokonttorin ja asiakkaiden kanssa. Talous- ja henkilöstöhallinnon kehitykseen tulee lähivuosina vaikuttamaan suuresti digitalisaatio, palveluprosessien automatisointi ja tiedon hyödyntäminen johtamisessa.

Palkeet toimii omakustannusperiaatteella, eli palvelujen tuottamisen ja kehittämisen kustannukset katetaan palvelumaksuilla. Liikevaihto oli 55,9 miljoonaa euroa vuonna 2016. Ostolaskuja käsiteltiin 1,2 miljoonaa, palkkalaskelmia 1,1 miljoonaa ja myyntilaskuja 0,6 miljoonaa kappaletta. Palkeiden hallinnollinen päätoimipaikka sijaitsee Joensuussa. Muut toimipaiikat löytyvät Hämeenlinnasta, Mikkelistä ja Porista. Lisäksi Helsingissä ja Lappeenrannassa on tilapäiset toimipisteet tällä hetkellä. (Palkeet 2017.)

2.2 Kieku-järjestelmä

Palkeet tuottaa valtiolle talous- ja henkilöstöhallinnon palveluja yhtenäisillä järjestelmillä ja prosesseilla ja omistaa lähes täysin valtion talous- ja henkilöstöhallinnon tukitehtävissä käytettävät järjestelmät. Tämän vuoksi Palkeilla on vastuu tilaus- ja toimittajaketjusta aina sidosryhmäyhteistyöhön asti.

Vuonna 2016 Palkeet aloitti yhden Suomen ensimmäisistä julkisen sektorin ohjelmistorobotiikan hankkeista. Kyseinen projekti on osa valtioneuvoston digitalisoinnin kärkihanketta.

Merkittävin valtiohallinnon järjestelmä on Kieku, jonka käyttöönotto saatiin loppuun vuoden 2016 lopussa. Kieku-ratkaisua käyttää jokainen valtion kirjanpitoyksikkö Puolustusvoimia lukuun ottamatta. Tämä tarkoittaa sitä, että järjestelmää käyttää noin 62 000 valtion palveluksessa olevaa virkamiestä. Ratkaisun tavoitteena on parantaa valtion talous- ja henkilöstöhallinnon tuottavuutta 20 prosentilla vuoteen 2020 mennessä.

Kieku-ratkaisu sisältää yhteiset talous- ja henkilöstöhallinnon prosessit, yhteisen Kieku-järjestelmän ja se toteuttaa valtionhallinnon yhteistä seurantakohdemallia.

Henkilöstöhallinnon prosesseista Kieku-ratkaisuun sisältyy palvelussuhteen hallinta, työaikojen hallinta, palkanlaskenta ja osaamisen hallinta. Tietojärjestelmä sisältää kuusi henkilöstöhallinnon sovellusta, joita ovat Kieku-henkilöstöhallinto (SAP HCM), Palveluaikalaskenta, Lomasuunnittelu, Ajanhallinta, Työajankohdennus (SAP CATS) ja Palkat.

Taloushallinnon prosesseista Kiekuun sisältyy tulojen käsittely, menojen käsittely, kirjanpito ja sisäinen laskenta. Kaikki taloushallinnon toiminnallisuudet perustuvat yhteen taloushallinnon sovellukseen nimeltä Kieku-taloushallinto (SAP FICO). Talouden raportointia toteutetaan sekä SAP FICO että SAP BI -sovelluksissa.

Kiekun ulkopuolelle jää vain verkkokauppa, menotositteiden hyväksymiskierto ja maksuunpano. Kiekun ja ulkoisten kassa- ja laskutusjärjestelmien sekä verkkokauppajärjestelmien välille toteutetaan kuitenkin liittymiä tarvittaessa. Menotositteiden hyväksymiskierto hoidetaan laskujen ja asiakirjojen kierrätys- ja arkistointijärjestelmällä nimeltään Rondo. Myös henkilöstö- ja taloushallinnon arkistoitavat dokumentit arkistoidaan Rondossa. (Palkeet 2017.)

2.3 Digitalisaatio

Suomessa sähköinen taloushallinto on ollut käytössä jo yli kymmenen vuotta. Sähköinen taloushallinto nähdään usein suppeasti vain verkkolaskutuksen tai laskujen sähköisen käsittelyn muodossa. Digitaalinen taloushallinto on kuitenkin paljon laajempi käsite, koska se kattaa talouden prosessit yli yritys- ja organisaatorajojen.

Taloushallinnon sähköisyys ja erityisesti verkkolaskutus on tuonut mukanaan merkittäviä kustannussäästöjä. Euroopan komission vuonna 2007 tehdyn arvion mukaan pelkästään yritysten välisessä laskutuksessa on mahdollista säästää jopa 243 miljardia euroa vuodessa. (Lahti & Salminen 2008, s. 9-10.)

Digitaalisuuden suurimpiin hyötyihin verrattuna perinteisiin paperisiin ja manuaalisiin prosesseihin on sen tehokkuus ja nopeus. Eri resurssien ja arkistointitilan tarve vähenee myös olennaisesti. Digitaalinen taloushallinto on myös joustavaa ja helppoa ja useimmiten se parantaakin toiminnan laatua ja vähentää virheiden määrää. Digitaalisuus on myös hyvin ekologinen ratkaisu.

Digitaaliseen taloushallintoon siirtyminen on tuonut organisaatioille tyypillisesti 30-50 prosentin parannuksia taloushallinnon tehokkuuteen. Integroidussa taloushallinnossa tietoja ei käsitellä useaan kertaan, vaan sama perustieto löytyy yhdestä tietystä paikasta. Yksittäisissä prosesseissa on mahdollisuus jopa 90 prosentin tehokkuuden parantumiseen. Tehokkuus tuo selviä kustannussäästöjä työvoimatarpeen, arkistointitilan, postitukseen sekä näitä tukevien toimintojen kohdalla.

Digitaalisuuden avulla esimerkiksi ostolaskujen käsittely onnistuu mistä päin maailmaa tahansa, tarvitaan vain päälaite ja Internet-yhteys. Taloushallinnon sovelluksista löytyy myös usein käyttäjää opastavat käyttöliittymät, jotka ennaltaehkäisevät virheiden tekemistä ja helpottaa selailua ja tallentamista.

Digitaalinen aineisto on nopeasti siirrettävissä ja varastoitavissa sekä siihen on helppo päästä käsiksi. Koko tilauksesta maksuun prosessi vie merkittävästi vähemmän aikaa ja vaivaa, mikä ehkäisee myös maksujen viivästyistä.

Suurille yrityksille digitaalisuus on lähes ainoa keino selvittää kontrolli- ja vastuuvaatimuksista. Ilman sähköisiä järjestelmiä ja keskitettyjä tietoja maailmanlaajuisen suuryrityksen olisi mahdotonta kontrolloida toisella puolella maailmaa olevien yksiköiden taloushallintoa reaaliaikaisesti.

Digitaalinen taloushallinto on myös selvästi ympäristöystävällisempää kuin perinteinen paperinen taloushallinto. Säästöt tulevat erityisesti liikkumisen, paperinkulutuksen, kuljetuksien sekä sähkön ja lämmön kulutuksen muodossa. (Lahti & Salminen 2008, s. 27-29.)

Palkeissa palvelujen automatisointi on ollut monta vuotta yksi suurimmista kehityksen kohteista. Palvelujen automatisoinnilla pyritään parempaan asiakaskokemukseen. Itsepalvelu on käytössä parhaiten sopivaan aikaan ja tarvittaessa on asiantuntijoita tavoitettavissa. Automatisointi lisää myös tietojen luotettavuutta.

Automatisointi ja digitalisointi säästävät myös aikaa, vähentää kustannuksia ja parantaa tuottavuutta. Tuotannon automatisoinnissa hyödynnetään ohjelmistorobotiikkaa sekä prosessien monitorointia ja analysointia.

Ohjelmistorobotiikan käyttäminen on jo aloitettu niistä talous- ja henkilöstöhallinnon prosesseista, joissa siitä on nopeimmin ja parhaiten hyötyä asiakkaille. Tällaisia prosesseja ovat esimerkiksi menotositteiden käsittely ja toimittajarekisteri. Myös asiakasrekisteri tulee automatisoitumaan tulevaisuudessa. Parhaimmillaan digitalisaatio luo uusia näkökulmia palveluihin ja toimintatapoihin. Tästä syystä kokemusten kerääminen ja niiden jakaminen ovat erityisen tärkeitä.

Ohjelmistorobotiikan käyttöönotto on osa hallituksen julkisten palvelujen digitalisoinnin kärkihanketta. Tällä hetkellä palvelutuotannossa on käytössä yhteensä kahdeksan ohjelmistorobottia. (Palkeet 2017.)

3 ASIAKASREKISTERI PALKEISSA

Tässä luvussa esitetty toimintamalli asiakasrekisterin ylläpidosta Palkeissa pohjautuu tuotannossa käytettävään työohjeeseen.

3.1 Asiakastietojen ylläpito

Asiakkaiden perustiedot ylläpidetään keskitetysti Kieku-järjestelmässä. Asiakasrekisteri on kaikille kirjanpitoyksiköille yhteinen, joten samaa asiakasnumeroa voidaan käyttää useammassa myyntiorganisaatiossa. Asiakkaita voidaan perustaa ja laajentaa malliasiakasnumeroa hyödyntäen joko manuaalisesti tai WinShuttle -ohjelman avulla. WinShuttlen avulla asiakastietoja voidaan ajaa suoraan exceliltä Kieku-järjestelmään ilman suurempaa manuaalista työtä. Tämä on osa tuotantoprosessin automatisointia, jota tullaan kehittämään ja hyödyntämään jatkossa entisestään.

Asiakasrekisteriin tallennetaan asiakastiedot vain kerran eli samaa henkilöä tai yritystä ei perusteta useampaan kertaan ilman painavaa syytä. Painavia syitä ovat mm. muuttunut y-tunnus (tällöin vanhan y-tunnuksen omaava asiakasnumero tulisi lukita käytöstä) tai jos yrityksellä on useampi laskutus- tai verkkolaskutusosoite.

Toisista järjestelmistä eli ns. substanssijärjestelmistä Kiekuun siirrettävistä asiakastiedoista vastaa virasto (eli eri järjestelmää käyttävä taho). Näitä asiakastietoja ei perusteta suoraan Kiekuun vaan ne siirtyvät liittymän kautta. Näitä asiakasnumeroita voidaan kuitenkin korjata, mikäli maksukehotuksia on jäänyt virheeseen osoitetietojen takia. Jokaisella substanssijärjestelmällä on oma asiakasnumerosarjansa ja kaikki alkavat kirjaimella numeron sijaan (esim. M1231234).

Asiakkaat perustetaan omaan asiakastiliryhmään ja asiakasluokkaan asiakkaan tyyppistä riippuen.

3.2 Asiakasrekisteriin liittyvät käsitteet

Asiakastiliryhmä

- Määrää asiakasnumeroinnin, mitä tietoja perustietueessa ylläpidetään ja tietojen pakollisuuden tai valinnaisuuden

Asiakasluokka

- Asiakkaiden luokittelu esim. 02 kotitaloudet tai 03 elinkeinoelämä

Malliasiakas

- Asiakasnumeroa käytetään apuna asiakkaan perustamisessa tuomalla osan tiedoista jo valmiiksi

Kuluttajaverkkolasku

- Kotitalousasiakkaan sähköinen lasku verkkopankkiin

Laskuttaja-asiakas

- Viraston yhteystiedoilla perustettu asiakasnumero, joka tuo laskun kuvalle tiedot laskua koskevista tiedusteluista

Liittymäasiakas

- Viraston substanssijärjestelmän asiakas

Kerta-asiakas

- Vakioasiakasnumerot, joilla laskutuksessa annetaan asiakkaan tiedot kertaluonteisesti ja laskukohtaisesti. Asiakastiedot siirtyvät ainoastaan reskontraan

Turvakielto-asiakas

- Asiakas jolla on maistraatin myöntämä turvakielto, osoitetiedot ovat siis luottamukselliset ja niitä ei Kiekuun täytetä

c/o asiakas

- Laskun vastaanottaja merkitään c/o etuliitteellä, mikäli on eri kuin laskutettava asiakas

Asiakkaan perustaminen

- Mikäli asiakasrekisteristä ei löydy nimellä, Y-tunnuksella tai henkilötunnuksella jo olemassa olevaa asiakasnumeroa niin perustetaan uusi asiakasnumero

Asiakkaan laajentaminen

- Mikäli asiakasrekisteristä löytyy asiakkaan nimellä, Y-tunnuksella, OVT-tunnuksella tai henkilötunnuksella vastaava asiakasnumero niin asiakas laajennetaan ko. organisaation käyttöön

Asiakasnumeron päivitys

- Jo ko. organisaatiolta löytyvälle asiakasnumerolle päivitetään esim. osoitetiedot

3.3 Asiakasrekisterin asiakastyypit

Turvakielto-asiakas

- Jos henkilöllä on perusteltu syy epäillä oman tai perheensä turvallisuuden olevan uhattuna, voi maistraatti määrätä, ettei hänen osoitetietojaan jaeta väestöjärjestelmästä muille kuin viranomaisille. Maistraatti vaatii hakijalta kirjallista ja perusteltua syytä tai ainakin käyntiä virastossa. Turvakielto myönnetään aluksi viideksi vuodeksi ja sitä voidaan pidentää kahdella vuodella kerrallaan.

Toiminimi eli yksityinen elinkeinoharjoittaja

- Yksityinen elinkeinoharjoittaja tekee kaikki sitoumuksensa ja solmii sopimukset omalla nimellään. Toiminimi ei ole yrittäjästä erillinen oikeushenkilönsä, vaikka liiketoiminnasta tehdäänkin erikseen kirjanpito ja sille on rekisteröity erillinen nimi. Toiminimellä toimiva elinkeinoharjoittaja vastaa kaikista tekemistään sitoumuksista kaikella liikkeeseen/yritykseen kuuluvalla ja henkilökohtaisella omaisuudellaan. Toiminimen eli elinkeinoharjoittajan oikeudelliseen perintään haettaessa tarvitaan hakemukseen myös yrittäjän henkilötunnus.

Rekisteröity yhdistys

- Rekisteröidyn yhdistyksen tiedot löytyvät PRH:n (Patentti- ja rekisterihallitus) rekisteristä. Rekisteröinnillä yhdistys saa oikeuskelpoisuuden, jolla tarkoitetaan kykyä saada nimiinsä oikeuksia ja tulla velvoitetuksi. Rekisteröity yhdistys voi tehdä sitoumuksia ja sopimuksia, asioida tuomioistuimissa ja muissa viranomaisissa, omistaa kiinteää omaisuutta, tehdä kauppvoja, ottaa vastaan lahjoituksia, järjestää julkisia huvitilaisuuksia, arpajaisia ja yleisiä rahankeräyksiä, olla jäsenenä toisessa yhdistyksessä tai osakkeenomistajana osakeyhtiössä ja toimia ulkomailla. Rekisteröity yhdistys, myös ilman Y-tunnusta, on juridisesti vastuussa toimistaan. Jos Y-tunnusta ei ole, käytetään rekisteritunnusta.

Rekisteröimätön yhdistys

- Jos yhdistyksen toiminta on tarkoitettu vapaamuotoiseksi yhdessäoloksi eikä yhdistyksellä ole juurikaan rahaliikennettä, voi yhdistys hyvin toimia rekisteröimättömänä. Rekisteröimätön yhdistys ei ole oikeuskelpoinen, eikä se voi olla asianosaisena oikeudenkäynneissä, tehdä sopimuksia ja muita oikeudellisia toimia tai omistaa nimissään varallisuutta. Rekisteröimättömän yhdistyksen toimintaan osallistuvat tai toiminnasta päättävät henkilöt vastaavat rekisteröimättömän yhdistyksen puolesta tehdystä toimesta henkilökohtaisesti ja yhteisvastuullisesti. Voi olla tilanteita, että näitä vastuullisia henkilöitä on hankala saada selville.

3.4 Asiakasrekisterin päivityslomakkeen käsittely

Asiakaspäivityspyynnöt tulevat suoraan asiakasvirastoilta Asiakastuki-järjestelmän kautta tai muun sovitun kanavan kautta Excel -muotoisella lomakkeella. Lomakkeella annetut yritysasiakkaiden tiedot tulee tarkastaa Yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä (YTJ) ja Tietoyhteiskunnan Kehittämiskeskus ry:n (Tieke) sivuilta. YTJ:n sivuilla ylläpidetään yritysten nimi- ja osoitetietoja ja Tieken sivuilla yritysten verkkolaskuosoitteistoja. Jos lomakkeen tiedot ovat puutteellisia tulee lomake palauttaa lähettäjälleen tietojen korjausta varten.

Asiakasrekisteripyynnöiden käsittelyn vasteaika on 2 työpäivää saapumis-päivästä eteenpäin. Ennen uuden asiakkaan perustamista tulee asiakasrekisteristä varmistaa ettei ko. asiakasta löydy jo rekisteristä.

Uusi asiakasnumero tulee perustaa silloin kun esim. Y-tunnuksella tai henkilön nimellä ei löydy vastaavia tietoja asiakasrekisteristä. Uusi asiakas perustetaan myös siinä tilanteessa, jos yrityksellä ei ole OVT-tunnusta, ja jo olemassa olevan asiakasnumeron toimipaikka on toisella paikkakunnalla kuin viraston pyyntö. Yrityksellä, jolla ei ole OVT-tunnusta, asiakasnumeroita voi olla niin monta kuin sillä on toimipaikkoja.

Mikäli virasto pyytää perustamaan uuden asiakasnumeron ja tarkistuksessa rekisterissä löytyy jo olemassa oleva asiakasnumero OVT-tunnuksella, niin asiakasnumero vain laajennetaan viraston käyttöön. Mahdolliset osoitemuutokset tehdään pyynnön mukaisesti.

3.5 Asiakastietojen tarkistaminen

Ennen uuden yritysasiakkaan perustamista rekisteriin, tarkastetaan asiakkaan nimitiedot YTJ:n sivuilta. Asiakkaan nimi tulee asiakasrekisterissä olla virallinen Y-tunnuksen mukainen, vaikka viraston pyynnöllä olisi toisenlainen nimi.

Yritys- ja yhteisötunnus eli Y-tunnus on Patentti- ja rekisterihallituksen (PRH) tai Verohallinnon yrityksille ja yhteisöille antama tunnus. Tunnuksesta sinänsä ei voi kuitenkaan päätellä, onko yritystä rekisteröity Verohallinnon rekistereihin ja kaupparekisteriin, vaan tieto pitää erikseen tarkistaa YTJ-yrityshausta, PRH:sta tai Verohallinnosta.

Kiekun asiakasrekisterin oikeellisuudesta, ajantasaisuudesta ja eheydestä vastaa palvelukeskus. Kirjanpitoyksikkö vastaa siitä, että asiakasrekisterissä on verkkolaskuosoite ja välittäjä-tunnus kaikille niille asiakkaille, joilla on valmius vastaanottaa verkkolaskuja.

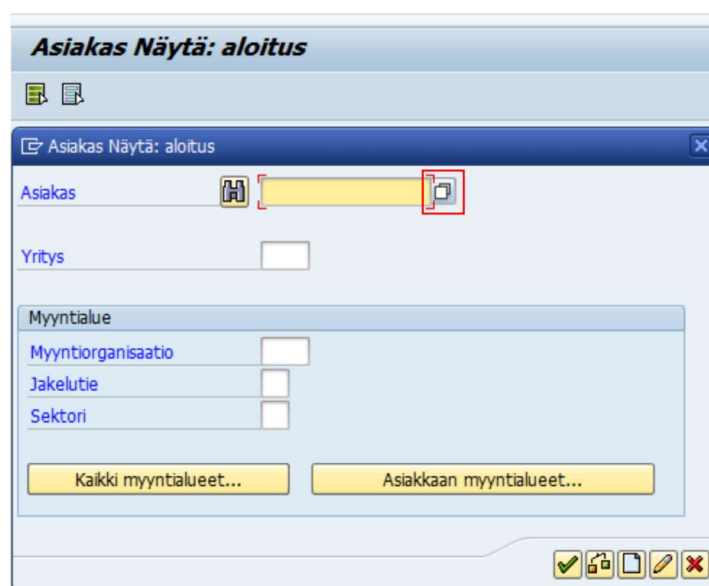
Perustettaville tai muutettaville asiakastiedoille lisätään aina verkkolaskuosoite, mikäli sellainen on olemassa. Mahdollinen verkkolaskuosoite ja välittäjä tunnus tarkastetaan Tieken verkkosivuilta. Joillain yrityksillä voi olla valmiudet lähettää verkkolaskuja mutta ei vastaanottaa, joten on oltava tarkka, onko kyseessä verkkolaskujen vastaanotto vai lähetysosoite.

Mahdolliset c/o tiedot voidaan lisätä Nimi2 kenttään Kiekussa. Osastojen, henkilöiden tai aputoiminimien tiedot annetaan varsinaisessa laskutusaineistossa eikä niitä lisätä asiakasrekisteriin.

Henkilöasiakkaille ja yksityisille elinkeinonharjoittajille on lisättävä henkilötunnus mahdollista perintää varten. Henkilöasiakkaisen nimet perustetaan siten että sukunimi tulee ensin ja sitten vasta etunimi.

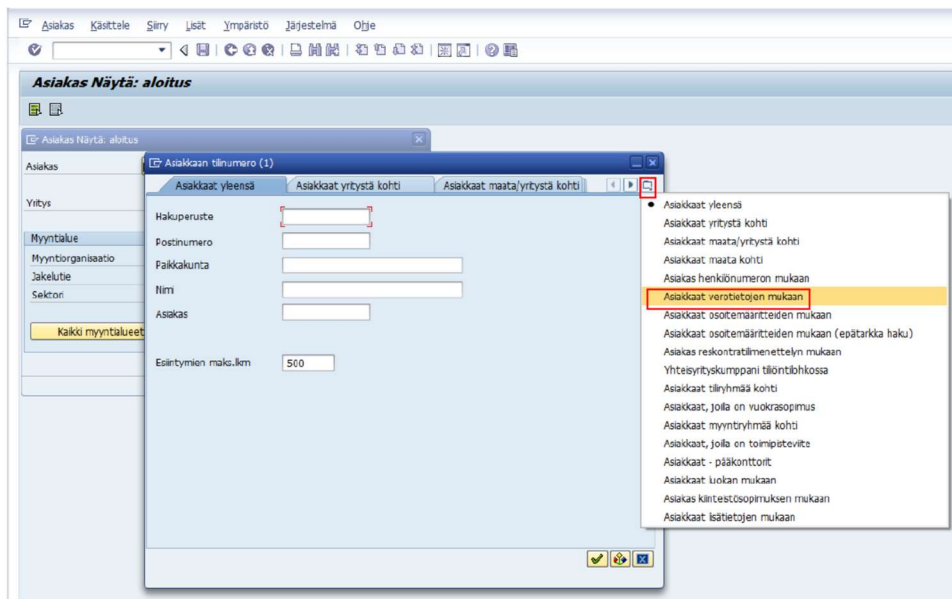
3.6 Asiakastietojen etsiminen Kiekussa

Ensin tulee tarkistaa, löytyykö asiakas Kiekusta jo entuudestaan. Asiakkaiden haku tapahtumassa XD03 Asiakas Näytä: aloitus. Etsiminen aloitetaan klikkaamalla viereistä painiketta Asiakas kentän ollessa aktiivinen.



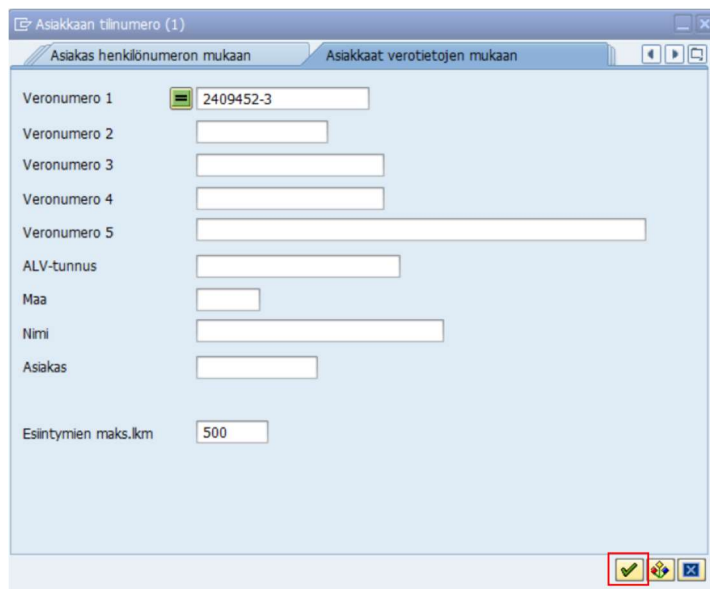
Kuva 1. Asiakastietojen etsiminen Kiekussa: aloitus

Klikkaamalla painiketta saat näkyviin eri hakuvaihtoehdot. Varmin tapa hakea yritysasiakkaita on y-tunnuksella, Asiakkaat verotietojen mukaan välilehdellä. Asiakkaita voi hakea myös esim. nimen, osoitteen, verkkolaskuosoitteen (Veronumero 3) tai maan perusteella.



Kuva 2. Asiakastietojen etsiminen Kiekussa: verotietojen mukaan

Y-tunnus tulee täyttää Veronumero 1 -kenttään. Vaihtoehtoisesti voidaan kirjata asiakkaan nimen Nimi kenttään esimerkiksi Jokinen Maija. Nimi kentässä toimii * (tähti) -merkki nimen perässä tai molemmin puolin. Hakusana on nimen alussa (Jokinen*) tai hakusana voi olla missä tahansa kohdassa nimeä (*Jokinen*). Henkilöasiakkaita voidaan hakea myös kirjamalla syntymäaika Veronumero 2 -kenttään. Veronumero 5 -kenttää käyttämällä voidaan hakea asiakasta OVT-tunnuksen perusteella, tätä kannattaa hyödyntää silloin, kun samalla asiakkaalla on käytössä useampia verkkolaskuosoitteita.



Kuva 3. Asiakastietojen etsiminen Kiekussa: Y-tunnuksen mukaan

Jos haun perusteella löytyy jo perustettuja asiakkaita, niistä ilmestyy päätteeksi lista. Klikkaamalla riviä kahdesti ja sen jälkeen painamalla joko enter, tai jatka, niin pääsee tarkastelemaan asiakkaan yleisiä tietoja.

Veronumer...	Veronr...	Veronumero 3	Veronumero 4	ALV-tunn...	M...	Nimi 1	Asiakas	Ver...
2409452-3	003724094523	003710948874	FI24094523	FI	HÄTÄKESKUSLAITOS	20000488		

Kuva 4. Asiakastietojen etsiminen Kiekussa: hakutulokset

Henkilöasiakkailla koko henkilötunnus tallennetaan yritystasoisin tietoihin Lisätiedot kohtaan ja Henkilötunnus kenttään. Asiakkaita voi hakea henkilötunnuksella menemällä Asiakkaat lisätietojen mukaan –välilehdelle. Täyttämällä Henkilötunnus kenttä ja painamalla aloita haku.

Asiakas

Yritys

Nimi

Henkilötunnus

Esintymien maks.lkm

Kuva 5. Asiakastietojen etsiminen Kiekussa: henkilötunnuksen mukaan

3.7 Asiakasryhmät ja asiakasluokat

Uusi asiakasnumero luodaan malliasiakasnumeron avulla, jonka takaa täydentyy osa vakiotiedoista, jolloin jokaista kenttää ei tarvitse täydentää joka kerta erikseen. Malliasiakasta tulee vaihtaa sen mukaan, mihin tiliöintiryhmään ja asiakasluokkaan uusi asiakas perustetaan.

Ryhmä	Merkitys	KrT	Ulko...	ALKAEN-nro	Loppunro	Tila
Z001	Kieku ulkoiset henkilöasiakk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0010000000	0019999999	0000010007309
Z020	Kieku ulkoiset yritysasiakkaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0020000000	0020999999	0000020045804
Z021	Kieku luottamuksell.osoite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0021000000	0021999999	
Z025	Kieku ulkomaiset asiakkaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0025000000	0025999999	0000025000419
Z029	Kieku valtionhall. asiakkaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0020000000	0020999999	0000020045804
Z100	Kieku sisäiset asiakkaat	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1000000000	9999999999	
Z700	Kieku liittymäasiakkaat	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	J000000000	Z999999999	
Z800	Laiho asiakkaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0100000000	0999999999	0000100002119
Z980	Kieku laskuttaja	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1000000000	9999999999	
Z990	Kieku kerta-asiakkaat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0099000000	0099000999	0000099000004

Kuva 6. Asiakasryhmät

- Z001 Kieku ulkoiset henkilöasiakkaat ryhmään perustetaan Kiekussa laskutettavat henkilöasiakkaat, jotka kuuluvat asiakasluokkaan 02 Kotitaloudet.
- Z020 Kieku ulkoiset yritysasiakkaat ryhmään perustetaan Kiekussa laskutettavat yritysasiakkaat, jotka kuuluvat asiakasluokkiin 01 Kunnat ja kuntayhtymät, 03 Elinkeinoelämä ja 06 Muut.
- Z021 Kieku luottamuksellinen osoite ryhmään perustetaan asiakkaat, joilla on luottamuksellinen osoite.
- Z025 Kieku ulkomaiset asiakkaat ryhmään perustetaan ulkomaalaiset asiakkaat, joiden asiakas-luokka voi olla 02 Kotitaloudet, 03 Elinkeinoelämä, 04 EU tai 06 Muut.
- Z029 Kieku valtionhall. asiakkaat ryhmään perustetaan valtiohallinnon asiakkaat, jotka kuuluvat asiakasluokkaan 05 Valtionhallinto.
- Z700 Kieku liittymäasiakkaat ovat asiakkaita, joiden laskut muodostetaan tai laskutusaineisto tehdään substanssijärjestelmässä. Asiakkaat tulevat laskuaineiston mukana liittymällä substanssijärjestelmästä eli niitä ei perusteta suoraan Kiekuun. Asiakasnumerot alkavat kirjaimella esim. M1231234. Jokainen virasto kuuluu eri asiakasnumerosarjaan ja asiakasnumerot alkavat aina eri kirjaimella.
- Z980 Kieku laskuttaja ryhmään perustetaan laskutuksessa käytettävät laskuttaja-asiakkaat, joiden takaa laskulle tulee viraston tarkempi yhteystieto Laskua koskevat tiedustelut –kenttään.
- Z990 Kieku kerta-asiakkaat ryhmässä on jo perustetut kerta-asiakkaat, joita ei saa muuttaa tai ryhmään ei saa perustaa uusia asiakkaita. Tärkeimmät asiakastiedot tulevat laskun mukana myyntireskontraan.

L	Nimitys
01	Kunnat ja kuntayhtym
02	Kotitaloudet
03	Elinkeinoelämä
04	EU
05	Valtionhallinto
06	Muut

Kuva 7. Asiakasluokat

- 01 Kunnat ja kuntayhtym asiakasluokkaan perustetaan kunnat ja kuntayhtymät.
- 02 Kotitaloudet asiakasluokkaan perustetaan henkilöasiakkaat.
- 03 Elinkeinoelämä asiakasluokkaan perustetaan yritykset (mm. osakeyhtiöt, toiminimet ja yksityiset elinkeinonharjoittajat).
- 04 EU asiakasluokkaan perustetaan Eu:n toimielimiin lukeutuvat asiakkaat.
- 05 Valtionhallinto asiakasluokkaan perustetaan valtion virastot.
- 06 Muut asiakasluokkaan perustetaan yhdistykset, säätiöt ja yliopistot.

3.8 Asiakastietojen perustaminen

Asiakastietojen tallennus aloitetaan ottamalla kantaa ensin asiakastiliryhmään, yritykseen, myyntiorganisaatioon ja malliasiakkaaseen. Uutta asiakasta perustettaessa Asiakas -kenttä jää aina tyhjäksi.

Myyntiorganisaatio kentässä voi olla hieman eri numero kuin Yritys -kentässä koska joillain kirjanpitoyksiköillä on käytössään useampia myyntiorganisaatioita.

Jakelutiet ja sektori ovat vakiot (01).

Kuva 8. Asiakastietojen perustaminen: aloitus

Asiakkaan yleiset tiedot, joihin kuuluu mm. laskutusosoitetiedot, Y-tunnus ja verkkolaskuosoitetiedot ovat kaikille yhteisiä tietoja, joiden lisääminen/muuttaminen vaikuttaa kaikkiin virastoihin, joilla ko. asiakas on käytössä.

Yrityksiä tallennetaan YTJ:n mukaisesti. Maksimi merkkimäärä per nimi-kenttä on 35 merkkiä. Nimen jatko-osan voi kirjoittaa toiseen nimi-kenttään ja myös c/o asiakkaiden nimitiedot tallennetaan ko. kenttään. Muutoin Nimi2 kenttään ei saa lisätä mitään.

Hakuperuste 1 -kenttään kirjoitetaan asiakkaan nimen 10 ensimmäistä kirjainta. Hakuperuste 2 kentässä on Duns-koodi aikaisemmasta järjestelmästä, eikä tähän kenttään tule tehdä muutoksia.

Katu/talonnumero kenttään tulee asiakkaan koko lähiosoite (katu + talonnumero + huoneiston tunnus, esim. Helsinginkatu 1 A 15) tallennetaan tähän kenttään. Lähiosoite on pakollinen tieto, muuten lasku jää virheeseen laskujen välityspalvelussa OpusCapitassa. Osoitteen maksimi merkkimäärä on 45 merkkiä. Muut kentät -painikkeella saat tarvittaessa näkyviin Katu 2 -kentän, johon voit vielä kirjata osoitteen jatkon, mutta nämä kentät eivät kuitenkaan tule laskupohjalle näkyviin. Postinumero ja toimipaikka tulee olla täytettynä ennen kuin saat lisäkatuosoitekentät näkyviin. Talonnumero (kenttä katuosoitteen jälkeen) ei välity laskulle, joten koko lähiosoite tulee tallentaa Katu/talonnumero kenttään ja jättää tämä kenttä tyhjäksi.

Järjestelmä tarkistaa postinumeron muodollisen oikeellisuuden maakohdasta määrittämällä postinumeron muodollisuuden perusteella. Postinumero on pakollinen tieto, muuten lasku jää lähetettäessä virheeseen laskujen välityspalvelussa. Postinumero

vaihtelee maittain, esim. ruotsalaisissa asiakkaissa postinumero merkitään 123 45 jättämällä kolmannen numeron jälkeen välin. Postitoimipaikka on myös pakollinen tieto.

Maaksi tulee malliasiakkaan mukainen maa, joka on normaalisti FI (Suomi) tai ulkomaalaisilla DE (Saksa). Maa tulee vaihtaa perustamispyynnön mukaiseksi.

Asiakkaan postilokeron voi lisätä katuosoitteen lisäksi. Postilokero tieto tallennetaan ilman PL etuliitettä. Jos asiakkaalla on vain postilokero-osoite, voit lisätä sen tähän kenttään, mutta postinumero ja postitoimipaikka lisätään katuosoitteen alla oleviin kenttiin. Asiakkaan postilokero-osoitteen postinumero lisätään vielä erikseen, jos se poikkeaa katuosoitteen postinumerosta.

Poikk. paikkak. -kentän saat näkyviin painamalla postilokero-osoite laatikon Muut kentät -painiketta. Kenttään kirjataan postitoimipaikka, jos se poikkeaa katuosoitteen postitoimipaikasta.

Kieleksi tulee malliasiakkaan mukainen kieli. Käytössä olevat kielet ovat suomi, ruotsi ja englanti. Kieli tulee vaihtaa perustamispyyntölomakkeen mukaiseksi.

Luo asiakas: Yleiset tiedot

Muu asiakas Yritystiedot Myyntialueetiedot Lisätiedot

Asiakas SISÄINEN Malli yritysasiakas PAIKKAKUNTA

Osoite Ohjaustiedot Maksuliikenne Markkinointi Yhteyshenkilö

Esikats.

Nimi
Nimi Malli yritysasiakas

Hakuperusteet
Hakuperuste 1/2 MALLI YRIT

Katuosoite
Katu/talonumero Katu 3
Postinumero/-toimip. 12300 PAIKKAKUNTA
Maa FI Suomi

Postilokero-osoite
Postilokero 12
Jakelupalvelu
Postilokerotila
Postinumero 12345 Poikk. paikkak. KUNTA
Yrityksen postinro

Tietoliikenne
Kieli Suomi
Puhelin Ohivalinta
Matkapuhelin Ohivalinta
Faksi Ohivalinta
Sp.

Muu tietoliikenne...

Kuva 9. Asiakastietojen perustaminen: osoitetiedot

Kaupungeilla saattaa olla käytössään useampia OVT-tunnuksia. Näiden kohdalla on huomioitava, että tällöin asiakasrekisteriin Nimi2 tietoon voidaan tallentaa OVT:n tarkenne. Alla esimerkki:

Asiakas 20091028 Helsingin kaupunki Helsingin kaupunki

Osoite Ohjaustiedot Maksuliikenne Markkinointi

Esikats.

Nimi
Nimi Helsingin kaupunki
Talous- ja suunnittelukeskus

Kuva 10. Asiakastietojen perustaminen: Nimi2

Osoitetietojen jälkeen siirrytään ohjaustietoihin. Kumppaniyhtiö on käytössä vain valtion virastoilla. Kenttään tulee perustettavan valtion asiakkaan kirjanpitoyksikkötunnus.

Sijaintitunnus -kenttään kirjataan 01000000 (paperilasku), 20000000 (verkkolasku) 00010000 (suora arkistointi, käytetään vain poikkeustilanteissa), 00001000 (kuluttajaverkkolasku) ja 00001200 (suoramaksu) riippuen lähetetäänkö lasku asiakkaalle paperisena vai verkkolaskuna.

Veronumero 1 -kenttään kirjataan y-tunnus. Suomalaisilla asiakkailla y-tunnus tallennetaan muodossa 1234567-1. Järjestelmä tarkastaa y-tunnuksen muodollisen oikeellisuuden maakoodiin verraten. Veronumero 1 -kentässä y-tunnustieto on ensisijainen hakutieto eikä sitä saa muuttaa. Jos y-tunnus ei ole voimassa, perustetaan uusi asiakas ja merkitään vanha asiakas ÄLÄ KÄYTÄ-asiakkaaksi, ohjeen mukaan.

Veronumero 2 -kenttään tulee henkilöasiakkaan syntymäaika. Henkilötunnus tallennetaan erilliseen kenttään asiakkaan yritystasoisissa tiedoissa lisätiedot kohdassa.

Veronumero 3 on käytössä vain kerta-asiakkailla OVT-tunnusta/verkkolaskuosoitetta varten.

Veronumero 4 -kenttään kirjataan verkkolaskunvälittäjäntunnus, mikäli laskun lähetystapana käytetään verkkolaskua.

Veronumero 5 -kenttään tulee OVT-tunnus/verkkolaskuosoite, jos se on perustamispyyntölomakkeella ilmoitettu.

ALV-tunnus on asiakkaan ALV-rekisterinumero. ALV-tunnus alkaa kaksikirjaimisella maatunnuksella, esim. suomalainen ALV-tunnus on muotoa FI12345671 (maakoodi FI + y-tunnus ilman väliviivaa). Järjestelmä tarkistaa ALV-tunnuksen muodollisen oikeellisuuden maakohtaisesti. Ulkomaalaisilla asiakkailla mahdollinen VAT-numero tallennetaan myös tähän kenttään. Merkitsemistavat saattavat vaihdella maittain. EU-raportointi perustuu tähän kenttään ja samoin EPR-liittymä (ennakkoperintärekisteri). ALV-tunnuksella on myös vaikutusta siihen, kääntyykö EU:ssa tehty myynti yhteisömyynniksi tai käänteiseksi verovelvollisuudeksi. Jos ulkomaalaisella yrityksellä ei ole VAT-tunnusta, EU:ssa tehty myynti kääntyy kotimaan myynniksi.

Ulkomaalaisilla asiakkailla täydennetään vain sijaintitunnus (01000000, paperilasku) ja jos virasto on ilmoittanut asiakkaan VAT-tunnuksen, se kirjataan ALV-tunnus kenttään.

Asiakas Valtion talous- ja henkilöstö- JOENSUU

Osoite Ohjaustiedot Maksuliikenne Markkinointi

Tilinhojaus

Toimittaja Käyttöoikeus
 Kumppaniyhtiö 3090 Konserniavain

Viitetiedot / alue

Toimiala Sijaintitunnus 20000000

Verotiedot

Veronumero 1 2272612-8
 Veronumero 2
 Veronumero 3
 Veronumero 4 003710948874
 Veronumero 5 003722726128

ALV-tunnus FI22726128 Luonn. henkilö

Kuva 11. Asiakastietojen perustaminen: ohjaustiedot

Markkinointi-välilehdelle kirjataan päivityslomakkeella ilmoitettu asiakasluokka. Jos asiakas on yksityinen elinkeinonharjoittaja, lisätään Yritysmuoto kenttään 01 (Yksit. elink.harjoit).

Luo asiakas: Yleiset tiedot

Muu asiakas Yritystiedot Myyntialuetiedot Lisätiedot

Asiakas Malli yritysasiakas PAIKKAKUNTA

Osoite Ohjaustiedot Maksuliikenne Markkinointi Yhteyshenkilö

Luokitus

Asiakasluokka 03
 Toimiala
 Toimialakoodi 1

Asiakashankinta

Yritysmuoto

Asiakasluokitus (1) 6 merkintää löytyi

Rajoitukset

Nimitys

- 01 Kunnat ja kuntayhtym
- 02 Kotitaloudet
- 03 Elinkeinoelämä
- 04 EU
- 05 Valtionhallinto
- 06 Muut

Kuva 12. Asiakastietojen perustaminen: asiakasluokka

Maksuliikenne ja yhteyshenkilö -välilehdille ei lisätä tietoja.

Jos perustettava asiakas on henkilöasiakas, tulee viraston ilmoittama henkilötunnus lisätä lisätiedot -välilehdelle. Henkilötunnuksen oikeellisuus on viraston vastuulla eikä sitä tarkisteta VTJ:stä.

Muu asiakas Yritystiedot Myyntialuetiedot Lisätiedot

Luo asiakas: Yritystiedot (laajennettu)

Muu asiakas Yleiset tiedot Yritystiedot Myyntialuetiedot

Asiakas SISÄINEN Malli yritysasiakas PAIKKAKUNTA
 Yritys 2480 Häätäkeskuslaitos

Lisätiedot

Custom data

Henkilötunnus 123456-1234

Kuva 13. Asiakastietojen perustaminen: henkilötunnus

Seuraavaksi siirrytään asiakkaan yritystietoihin.

Muu asiakas Yritystiedot Myyntialuetiedot Lisätiedot

Kuva 14. Asiakastietojen perustaminen: yritystiedot

Tilitiedot-välilehdelle muutoksia ei tarvitse tehdä vaan tarvittavat tiedot tulevat malliasiakkaalta.

Täsmäytystili kentässä on laskulla käytettävä myyntisaamistili. Tili vaihtoehtoja on esim. 17000100, 17000200, 17470100 tai 17490100. Kassan suun.ryhmä E1 on vakiotieto. Korkotunnus Z1, Z2 tai Z9 vaikuttaa siihen lasketaanko myöhästyneestä maksusta korkoa ja muodostuuko se korkoluettelolle. Tällä hetkellä kaikilla tuotannossa olevilla kirjanpitoyksiköillä on käytössä korkotunnus Z1. Valtionvirastoille ei tehdä korkolaskuja, joten tunnus on Z9 ei korkoa.

Luo asiakas: Yritystiedot

Muu asiakas Yleiset tiedot Myyntialuetiedot

Asiakas SISÄINEN Malli yritysasiakas Paikka
Yritys 2480 Hätäkeskuslaitos

Tilitiedot Maksuliikenne Kirjeenvaihto

Tilinpito

Täsmäytystili 17000100 Lajitteluavain 001 Posting date
Kassan suunn.ryhmä E1 A-Ulkoiset

Koronlaskenta

Korkotunnus Z1 Viime määräpäivä
Korkorytmi Viim. korkoajo

Kuva 15. Asiakastietojen perustaminen: tilitiedot

Myös maksuliikenne välilehdelle siirtyvät tiedot malliasiakkaalta.

Valtiokonttorin ohjeistama maksuehto on 21 pv netto (ZM21). Muita maksuehtoja käytetään vain poikkeustapauksissa. Haluttu maksuehto tulee tarkistaa viraston toimittamalta perustamislomakkeelta ja tulee muuttaa asiakkaalle, jos maksuehto on eri kuin malliasiakkaan takaa tuleva.

Tilitiedot Maksuliikenne Kirjeenvaihto

Maksutiedot

Maksuehto ZM21 Toleranssiryhmä
 Tallenna maksukäyttäytyminen

Automaattinen maksuliikenne

Maksutavat Maksun lukitus

Kuva 16. Asiakastietojen perustaminen: maksuliikenne

Kirjeenvaihto-välilehdelle muutoksia ei tarvitse tehdä tarvittavat tiedot tulevat malliasiakkaalta.

Kuva 17. Asiakastietojen perustaminen: kirjeenvaihto

Lopuksi siirrytään asiakkaan myyntialuetietoihin.

Kuva 18. Asiakastietojen perustaminen: myyntialuetiedot

Myynti-välilehdelle ei tule muutoksia vaan tarvittavat tiedot Vakiotiedot kentissä Valuutta ja As.hintakaavio tulevat malliasiakkaalta.

Kuva 19. Asiakastietojen perustaminen: myynti

Lähetys-välilehdelle ei myöskään tule muutoksia vaan tarvittavat tiedot tulevat malliasiakkaalta. Tilausten yhdistely on määritelty kaikille asiakkaille.

Myynti Lähetys Lasku Kumppanin roolit Verkkolaskutiedot

Lähetys

Tilausten yhdistely

Kuva 20. Asiakastietojen perustaminen: lähetys

Lasku -välilehdelle tiedot tulevat malliasiakkaan takaa. Maksuehtoken-
tässä tulee olla sama tieto kuin Yritystiedoissa Maksuliikenne välilehdellä.
Maksuehto tulee muuttaa päivityslomakkeen mukaiseksi, jos se on eri kuin
malliasiakkaan takaa tuleva. Asiakkaan tiliöintiryhmän ja nimikkeen tiliöin-
tiryhmän yhdistelmästä syntyy laskulla käytettävä liikekirjanpidontili. Ve-
roluokitus kenttään lisätään arvo 1 veronalainen. Ainoastaan valtion viras-
toilla käytetään 0 verosta vapautettu. Koodia 2 Sisäinen, ver.vapaut ei saa
käyttää ja lasku jää virheeseen lähetettäessä OpusCapitassa veromääritys-
ten vuoksi.

Jakelutie 01 Yleinen jakelutie
Sektori 01 Yleinen sektori

Myynti Lähetys Lasku Kumppanin roolit Verkkolaskutiedot

Toimitus- ja maksuehdot
Maksuehto ZM21 21 pv netto

Kirjanpito
Tiliöintiryhmä 03 Elinkeinoelämä

Verot

Maa	Nimitys	Verotyyppi	Nimitys	Ver...	Nimitys
FI	Suomi	MWST	Myyntin ALV	1	Veronalainen

Veroluokitus - asiakas (1) 3 m...
Rajoitukset
Verotyyppi: MWST
Ver... Nimitys
0 Verosta vapautettu
1 Veronalainen
2 Sisäinen, ver.vapaut

Lisenssit

Kuva 21. Asiakastietojen perustaminen: maksuehto ja veroluokka

Kumppanin roolit ja verkkolaskutiedot -välilehdille ei muuteta tietoja.
Verkkolaskutiedot-välilehdelle siirtyvät pankista tulevat kuluttajaverkko-
laskutiedot eikä tähän kenttään manuaalisesti lisätä tietoja.

Kun kaikki tiedot on täytetty, voi painaa tallenna ja alareunaan tulee pe-
rustetun asiakkaan numero. Yritys, henkilö ja ulkomaalaiset -asiakkaat
ovat eri asiakasnumerosarjassa (yritys 2... alkuiset, henkilöt 1... alkuiset ja
ulkomaalaiset 25... alkuiset).

Tili 0025000063 on luotu yritykselle 6050, myyntialue 6050 01 01 SAP

Kuva 22. Asiakastietojen perustaminen: asiakasnumero perustettu

Kun asiakkaan tiedot on tallennettu järjestelmään, ilmoitetaan päivityspyynnön lähettäjälle tehdystä asiakkaan perustamisesta tai muutoksesta samalla palvelupyynnöllä tai muulla tavoin riippuen miten päivityspyyntö on saapunut. Suurempien asiakasmäärien perustamisissa AT-pyyntöön liitteenä oleva Excel-päivityslomake tulee tallentaa itselle ja täydentää suoraan lomakkeelle perustetut asiakasnumerot. Kun kaikki asiakkaat ovat perustettu, päivityslomake liitetään uudelleen palvelupyynnölle täydennettynä.

4 TOIMINTAMALLIEN VERTAILU

Vertailu tehdään hajautetun (nykyisen toimintamallin) ja keskitetyn toimintamallin välillä. Nykyisestä toimintamallista siis halutaan päästä eroon ja keskittää asiakasrekisterin prosessi yhteen ryhmään.

4.1 Hajautettu toimintatapa

Nykyisessä toimintamallissa jokainen laskutusta hoitava ryhmä käsittelee myös asiakasrekisterin päivityspyynnöt. Laskutusta ja asiakasrekisterin ylläpitoa hoitaa Palkeissa yhteensä kuusi palveluryhmää, joista neljä sijaitsee Joensuussa ja kaksi Hämeenlinnassa. Aiemmin asiakastietojen perustamisen tai päivittämisen hoiti sama henkilö, joka kyseessä olevan asiakasviraston laskutustakin hoiti. Ryhmissä ollaan kuitenkin siirrytty jo keskitetymään toimintamalliin, eli asiakasrekisteriä hoitaa tällä hetkellä pääasiassa yksi henkilö per palveluryhmä. Toimintamallit voivat toki hieman vaihdella palveluryhmittäin.

Päivityspyynnöt tulevat kolmesta eri kanavasta. Asiakastukijärjestelmään tulee palvelupyynnön liitteenä excel-päivityspyynnöjä, mutta myös ihan laajennuspyynnöjä joissa ilmoitetaan vain laajennettavaksi haluttu asiakasnumero. Myös turvakielto-asiakkaita tulee tätä kautta perustettavaksi. Toinen saapumiskanava on s-verkkoasema. Virasto laittaa pyynnöt omalle palvelimelleen josta ne siirtyvät tiettyinä kellonaikana vastaanottajan verkkoasemalle. Pyynnöt tulevat aina excel-muodossa ja lähetetään myös asiakasnumeroilla täytettynä takaisin lähettäjälle sähköpostilla, kun päivitykset on tehty. Myös sähköpostiin voi tulla päivityspyynnöjä mutta tätä toimintatapaa ei suositella koska pyynnöt hukkuvat helposti massaan ja jää tekemättä. Verkkolaskuosoitteiden päivityspyynnöjä kuitenkin tulee paljon sähköpostiin välillä suoraan asiakkaaltakin. Näissä tapauksissa selvitetään asiakasnumero, tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään verkkolaskuosoitteet asiakasnumeroille.

Laskutuspyynnön yhteydessä on usein pyydetty myös päivityksiä asiakasrekisteriin. Asiakkaat on pitänyt perustaa ensin ja joissain tapauksissa laskuttaja itse täyttää laskutusmateriaaliin perustetut asiakasnumerot. Laskuttavan organisaation yhteyshenkilöille tämä toimintatapa on ollut varsin kätevä, kun ei tarvitse ensiksi odottaa asiakasrekisterin päivityksiä ja sitten lähettää erikseen vielä laskutusmateriaali.

Laskutuspyyntöjen vasteaika on kolme päivää saapumispäivästä lähtien, eli esimerkiksi maanantaina saapunut laskutusmateriaali on käsiteltävä viimeistään torstaina. Asiakasrekisterin päivityspyynnön käsittelyn vasteaika on yhden päivän lyhyempi, eli kaksi päivää saapumisesta.

Laskutuksessa tulee paljon vastaan virheellisiä verkkolaskuosoitteita ja joskus myös postiosoitteita on voinut puuttua. Tällöin lähetetty lasku jää virheeseen laskujen välityspalvelusta, josta tulee myös virhesanoma sähköpostitse. Asiakasnumerolla tai kerta-asiakkaan tiedoissa on tällöin virheeliset laskutustiedot, jotka tulee korjata. Myös virheeseen jääneistä maksumuistutuksista tulee virhesanoma laskuttajaryhmän sähköpostiin. Laskuttaja voi virheet korjata laskujen ja maksumuistutusten osalta, mutta vain laskut voidaan lähettää uudelleen. Korjatuista maksukehotuksista ilmoitetaan reskontraryhmälle, jotta he voivat muistutuksen lähettää uudelleen niin halutessaan.

Suurimmalla osalla virheeseen jääneistä laskuista on kerta-asiakastiedot. Koska asiakasvirasto täyttää kerta-asiakas tiedot suoraan myyntitilaukselle, niin ei niitä varsinaisesti Kiekuun perusteta. Pääasiassa virheet johtuvat puutteellisista postiosoitteista tai verkkolaskuosoitteista. Osoitetietojen korjaaminen on hoidettu Palkeiden laskuttajan toimesta ja lasku on lähetetty tämän jälkeen uudelleen.

Asiakasrekisteri ei ole tällä hetkellä kovin hyvässä kunnossa, koska tekijöitä on monessa eri palveluryhmässä eikä asiakasrekisterin eheys ole oikeastaan kenenkään vastuulla. Läheskään kaikilla ei ole tarvittavaa osaamista asiakasrekisterin ylläpitoon niin, että virheellisiä ja ylimääräisiä asiakastietoja ei syntyisi. Esimerkiksi yritykset, joilla on useampi eri postiosoite ja verkkolaskuosoite tuottavat vaikeuksia. Jokaista verkkolaskuosoitetta kohden tulisi olla oma asiakasnumeronsa, mutta jos samalla verkkolaskuosoitteella on eri postiosoitteita, ei niitä tule kuitenkaan perustaa erikseen. Jos verkkolaskuosoitetta ei ole ja postiosoitteita on monia, niin voidaan eri osoitteille perustaa omia asiakasnumeroita, mikäli virastossa näin halutaan. Tähän tulee kuitenkin olla hyvä syy. Toinen esimerkki on valtion virastot asiakasrekisterissä. Esimerkiksi Oikeusministeriön y-tunnuksen alla on monta pienempää virastoa. Näissäkin tapauksissa tulisi perustaa vain yksi asiakasnumero per postiosoite tai verkkolaskuosoite.

4.2 Keskitetty toimintatapa

Asiakasrekisterin ylläpito haluttaisiin siis keskittää yhteen ryhmään, eli kaikki asiakasrekisteriin liittyvät toiminnot tapahtuisi yhdessä samassa palveluryhmässä. Näin toimitaan siis jo toimittajarekisterin ja myös nimikerekkisterin osalta ja tähän samaan ryhmään myös asiakasrekisterin ylläpito voitaisi siirtää. Kyseisessä palveluryhmässä voisi sitten päättää kuka tekee minkäkin viraston asiakasrekisteripyynnöt. Toimintatapa on kuitenkin hyvin samanlainen jokaisen asiakasviraston kohdalla, koska järjestelmä on konsernitasoinen. Tähän mennessä palvelukanavana on ollut asiakastuki-järjestelmä, sähköposti ja s-verkkoasema. Näistä asiakastuki-järjestelmä on jäämässä pois ja sähköpostiviestit tulevat myös siirtymään uuteen Pointti-järjestelmään. Eli suurin osa asiakasrekisterin päivityspyynnöistä tulee jatkossa Pointtiin. Yksi tai useampi tekijä voisi vahtia sinne tulleita

pyyntöjä ja toinen/toiset s-verkkoasemaa, joka ei tule poistumaan. Näin saataisiin tietynlaista selkeyttä toimintatapoihin eikä pyyntöjä jäisi huomioida.

Keskitettyssä ryhmässä tehdyistä asiakasrekisterin päivityspyynnöistä ei tarvitsisi ilmoittaa laskuttajalle, eli asiakasrekisteriä ja laskutusta nykyisellään tekeväälle ryhmälle. Sen sijaan riittää, että perustetut, päivitetty ja laajennetut asiakasnumerot ilmoitetaan pyynnön tehneelle asiakasvirastolle. Virasto voisi tämän jälkeen sitten käyttää perustettuja asiakasnumeroita myyntitilausten tekemiseen. Asiakasvirastoille palvelun keskittäminen näkyisi vain siinä, että asiakasrekisterin päivityspyynnot tulisi lähettää eri palveluryhmään. Tämä tarkoittaisi kuitenkin sitä, että laskutus- ja asiakasrekisteripyynnöt ei voisi enää lähettää samassa palvelupyynnössä. Koska laskutuspyynnön käsittelyn vasteaika on kolme päivää ja asiakasrekisterin päivityspyynnön kaksi päivää, voisi virasto lähettää pyynnot, vaikka samanaikaisesti eri ryhmille. Tällöin kuitenkin tulisi vastaan se, että asiakasrekisteriryhmän tulisi ilmoittaa asiakasnumerot laskuttajalle, jotta hän voi ne laskutusmateriaaliin lisätä. Asiakasviraston tulisi myös asiasta mainita molemmille tahoille. Tästä mahdollisesti sovittaisiin sitten virastokohtaisesti, että mikä toimintatapa otetaan.

Laskujen välityspalvelussa virheeseen jääneiden laskujen asiakastiedot korjattaisiin jatkossa myös uudessa ryhmässä, mikäli ja todennäköisesti asiakasrekisterin ylläpidon oikeudet poistetaan laskuttajilta. Virhesanomien saavuttua laskutusryhmään, laskuttajan tulisi pyytää asiakasrekisteriryhmää korjaamaan asiakkaan tiedot ja korjauksen jälkeen laskuttaja voisi laskun lähettää uudelleen. Toinen tapa voisi olla, että virheilmoitukset tulisivat asiakasrekisteriryhmälle suoraan, jolloin yksi välivaihe poistuisi. Tämä ei ehkä kuitenkaan olisi suotavaa koska virheilmoitus voi liittyä muuhunkin asiaan, kuten esimerkiksi liitteeseen. Virheellisten kerta-asiakastietojen korjaaminen olisi ehkä paras jättää laskuttajalle, koska eivät ole tavallisia Kiekuun perustettuja asiakastietoja. Lisäksi kerta-asiakkaiden korjaamiseksi vaadittaisiin oikeudet myyntitilausten muokkaamiseen, joka kuuluu joka tapauksessa laskuttajan rooliin myös jatkossa.

Asiakasrekisterin laatua pystyttäisi paremmin valvomaan ja ylläpitämään keskitetysti yhdessä samassa ryhmässä. Osaamista olisi helpompi kehittää ja ylläpitää kun päivityspyynnöt käsittelee samat tekijät eikä moni tekijä eri palveluryhmissä. Kommunikaatiokin olisi sujuvampaa ja selkeiden ohjeiden tekeminen helpompaa keskitetyssä palvelumallissa. Nykyinen asiakasrekisteri on sen verran huonossa kunnossa, että jossain vaiheessa tulisi tehdä asiakasrekisterin siivous ja poistaa ylimääräisiä asiakasnumeroita, niin että yhtä y-tunnusta ja posti-/verkkolaskuosoitetta kohden on vain yksi asiakasnumero. Tämän jälkeen olisi helpompaa pitää asiakasrekisteristä huolta ja vastuu eheydestä olisi yhdellä ryhmällä.

4.3 Toimintatapojen vertailu

Alla on listattu hyviä ja huonoja puolia mahdollisesta asiakasrekisterin ylläpidon keskittämisestä sekä SWOT-analyysi, jotka perustuvat omaan käyttökokemukseen, analyysiin ja muiden työntekijöiden mielipiteisiin.

Plussat:

- Yhdenmukaisuus
- Parempi kommunikaatio
- Osaamisen kehittäminen
- Selkeämmät ohjeet
- Tuottavuus/tehokkuus paranee
- Asiakasrekisterin laadun parantaminen
- Asiakastytyväisyys paranee

Miinukset:

- Laskutus- ja asiakasrekisterin päivityspyyntöjä ei voisi enää yhdistää samaan pyyntöön
- Laskuttaja ei voisi enää korjata virheellisiä postiosoitteita tai verkko-laskuosoitteita virheilmoituksen saavuttua, eli tulisi yksi lisävaihe

SWOT-analyysi:

Sisäinen ympäristö	Vahvuudet: - yhdenmukaisuus - parempi kommunikaatio - osaamisen kehittyminen - selkeämmät ohjeet	Heikkoudet: - lisää työvaiheita - työn selkeys kärsii
Ulkoinen ympäristö	Mahdollisuudet: - tehokkuus paranee - laatu paranee - asiakastytyväisyys	Uhat: - palvelun selkeys kärsii

Asiakasrekisterin ylläpidon keskittäminen tekisi toiminnasta paljon yhdenmukaisempaa. Työtapaja pystyittäisi myös kehittämään, kun tekijät ovat samassa ryhmässä. Myös kommunikaatio olisi paljon parempaa. Osaamista olisi helpompi lähteä kehittämään tietyille tekijöille ja muut pääsisivät paremmin perehtymään muihin asioihin omissa ryhmissään. Omassa ryhmässään asiakasrekisterin ylläpidon työtehtävään olisi helpompi kehittää toimivat ja yhdenmukaisemmat työohjeet. Niitä noudattamalla työn tuottavuus ja tehokkuus paranisi. Lisäksi WinShuttlen hyödyntäminen toisi

suurempaa tuottavuutta, kun tiedot voidaan sen avulla kerätä konsernitasonisesti, eikä joka ryhmässä erikseen.

Ehkä suurin ongelma asiakasrekisterin suhteen on sen laatu. Asiakasrekisterissä on paljon virheellisesti perustettuja, vanhentuneita ja varsinkin ylimääräisiä asiakastietoja. Samoja asiakkaita on perustettu järjestelmään moneen kertaan ja asiakasvirastojen on vaikea valita käytettävää asiakastietoa myyntitilaukselleen. Tähän saataisiin parannusta paremmilla työohjeilla ja paremmalla osaamisella joita keskitetty toimintamalli toisi mukanaan. Asiakasrekisterin laatu parantaisi myös merkittävästi asiakastytyväisyyttä. Vertailukohtana voidaan pitää toimittajarekisteriä, jota on ylläpidetty yhdessä samassa ryhmässä koko organisaation osalta ja sen rekisteri on huomattavasti paremmassa kunnossa.

Huono puoli asiakasvirastojen kannalta olisi se, että jatkossa asiakasrekisterin päivityspyynnöt ja laskutuspyynnöt tulisi lähettää eri osoitteisiin. Eli niitä ei voisi enää yhdistää samaan palvelupyyntöön. Normaalisti virasto lähettää asiakasrekisteripyynnön ensin ja odottaa kunnes heille ilmoitetaan asiakasnumerot ennen kuin lähettävät laskutuspyynnön. Tähän toimintatapaan kannattanee mennä kaikkien asiakasvirastojen osalta, koska samaan aikaan lähetettyjen materiaalien osalta tulisi ylimääräistä työtä. Asiakasrekisteriryhmä joutuisi ilmoittamaan perustetun asiakastiedon laskutusryhmään ja siellä huonoimmassa tapauksessa laskutuspyynnön vasteaika jäisi enää yksi päivä. Kovin moni asiakasvirasto ei kuitenkaan yhdistä asiakasrekisterin päivityspyyntöä ja laskutusmateriaalia samaan palvelupyyntöön. Asiakasvirastoille voitaisiin ilmoittaa, että vasta valmiista, asiakasnumeroin täytetyistä laskutuspyynnöistä alkaa vasteaika.

Kiirelaskutuksen osalta toimintatavat olisivat erilaiset. Kuten nykyisellään, niin kiirelaskutusta käyttävien ja siitä erikseen maksavien asiakasvirastojen pyynnöt käsiteltäisiin nopeammin. Ennen kello 13:00 tulleet palvelupyynnöt käsitellään saman päivän aikana ja kello 13:00 jälkeen tulleet seuraavan päivän aikana.

Palkeissa suurimmaksi miinukseksi keskitetyssä mallissa tulisi se, että laskuttaja ei todennäköisesti enää voisi korjata virheeseen jääneiden laskujen asiakastietoja Kiekuun perustettujen asiakastietojen osalta. Tähän tulisi siis yksi ylimääräinen työvaihe, kun laskuttaja virheilmoituksen saadessaan joutuu ilmoittamaan virheellisestä asiakastiedosta asiakasrekisteriryhmään. Korjattuaan tiedot, asiakasrekisterin ylläpitäjä ilmoittaisi asiasta takaisin laskuttajalle, joka tämän jälkeen voisi sitten lähettää laskun uudelleen. Kerta-asiakkaiden osalta korjaukset tehdään myyntitilaukselle, joten laskuttajan rooliin nämä kuuluisivat jatkossakin.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kaikkien huomioonotettujen asioiden jälkeen tulin siihen johtopäätöseen, että keskittäminen kannattaa. Täydellinen toimintatapa ei tule jatkossakaan olemaan, mutta paljon johdonmukaisempi. Toimintatapaa on näin helpompi kehittää ja toimivien työhöjeiden tekeminen olisi helpompaa. Tätä kautta osaaminen kehittyisi ja organisaatioon saataisi asiakasrekisterin osalta kaivattuja erikoisosaajia, toisin sanoen asiantuntijoita. Nykyisellään erikoisosaajat ovat olleet harvassa. Laskutusryhmissä olevat työntekijät pääsevät keskittymään paremmin laskuttamiseen ja kehittyä kyseisen työtehtävän asiantuntijoiksi.

Yksi huomioon otettava asia on se, että asiakasrekisterin ylläpitoa ollaan jo viety keskitetympään malliin, kun joissain ryhmissä ylläpidolle on oma työroolinsa. Yleensä yksi henkilö hoitaa kerrallaan kaikki asiakasrekisterin päivityspyynnöt oman ryhmänsä osalta, eli ei se henkilö, joka tekee laskutusta. Tämä toimintatapa on jo selkeyttänyt työrooleja ja parantanut tehokkuutta. Tähän vedoten asiakasrekisterin ylläpito voitaisiin hyvinkin siirtää toiseen ryhmään. Työajassa tämä ei tulisi näkymään oleellisesti, koska työprosessi ei paljon muutu.

Asiakasrekisterin osalta suurinta kehittämisenkohdetta, sen laatua, päästään parantamaan ja ylläpitämään paremmin, kun osaaminen kehittyy paremmaksi uudessa keskitetyssä ryhmässä. Virheellisiä ja moninkertaisia asiakastietoja ei enää perusteta, kun tekijät osaavat tehtävänsä. Jossain vaiheessa asiakasrekisteri tullaan varmasti siivoamaan virheellisistä ja moninkertaisista asiakastiedoista, jonka jälkeen ylläpito olisi sekä helpompaa että selkeämpää. Näin asiakasvirastojen on helppo valita oikea asiakasnumero omalle myyntitilaukselleen.

Keskitetty malli johtaa kuitenkin siihen, että asiakasvirastojen tulee lähettää ensin asiakasrekisteripyynnöt asiakasrekisteriryhmään ja vasta asiakasnumerot saatuaan voisivat lähettää laskutusmateriaalin laskutusryhmään. Vasteajoista mahdollisesti joudutaan sopimaan uudelleen tämän johdosta. Asiakasvirastot voivat kuitenkin halutessaan käyttää kiirelaskutusta, jolloin asiakasrekisteripyynnöt sekä laskutusmateriaali käsitellään nopeammin.

Toinen lisää työtä aiheuttava asia on laskujen välityspalvelussa virheeseen jääneet laskut, joiden asiakastietoja tulisi korjata. Laskuttajan tulee pyytää asiakasrekisterin ylläpitäjää korjaamaan tiedot, jonka jälkeen laskuttaja voi vasta lähettää laskun uudelleen. Toimivalla kommunikaatiolla ja hyvällä yhteistyöllä tämä ei kuitenkaan ole ylitsepääsemätön asia. Näille korjauspyynnöille asiakasrekisteriryhmälle voisi antaa yhden päivän vasteajan, jotta laskut saataisi eteenpäin ajoissa.

Mikäli asiakasrekisterin ylläpito keskitettäisiin, se mitä luultavimmin siirtyisi toimittajarekisteriryhmään. Siellä hoidetaan nimikerekisterikin, joten

olisi myös hyvin loogista, että kaikki tietojen ylläpito hoituisi samassa ryhmässä. Aikaisemmin asiakasrekisteri on sinne kuulunutkin, mutta se on haluttu siirtää pois useamman järjestelmän takia. Nykyään asiakasrekisterin ylläpito hoidetaan jokaisen asiakasviraston osalta samassa tietojärjestelmässä, joten sekään ei olisi enää este.

Työaika ei siis oleellisesti muuttuisi, koska prosessi pysyisi samanlaisena. Ainoastaan virheellisten laskujen osalta asiakastietojen korjaamiset tapahtuisi Kiekussa olevien asiakkaiden osalta toisessa ryhmässä, joka lisäisi hieman työaika. Sujuvalla yhteistyöllä nämä kuitenkin saataisi varmasti sujumaan ja asiakasrekisterin laatu paranisi, kun korjaukset tekee asiantuntija.

Loppuun sopiikin hyvin sanonta ”keskittäminen kannattaa aina”.

LÄHTEET

Lahti, S. & Salminen, T. (2008). *Kohti digitaalista taloushallintoa*. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Palkeet (2017). Automatisaatiolla tehokkaampia palveluja. Haettu 11.9.2017 osoitteesta: <https://www.palkeet.fi/yhdessa-kehittaen/digitalisaatio.html>

Palkeet (2017). Kieku. Haettu 11.9.2017 osoitteesta <https://paletti.palkeet.fi/Yhteiset/Jarjestelmat/Kieku/Sivut/default.aspx>

Palkeet (2017). Työohje_Tipe_Myyntilaskujen käsittely_v 1.4. Organisaation sisäinen työohje.

Palkeet (2017). Uudistuvan julkishallinnon kumppani talous- ja henkilöstöpalveluissa. Haettu 11.9.2017 osoitteesta <https://www.palkeet.fi/palkeet.html>

Palkeet (2017). Yhtenäiset järjestelmät ja prosessit. Haettu 11.9.2017 osoitteesta <https://www.palkeet.fi/yhdessa-kehittaen/kehittyvat-jarjestelmat.html>